

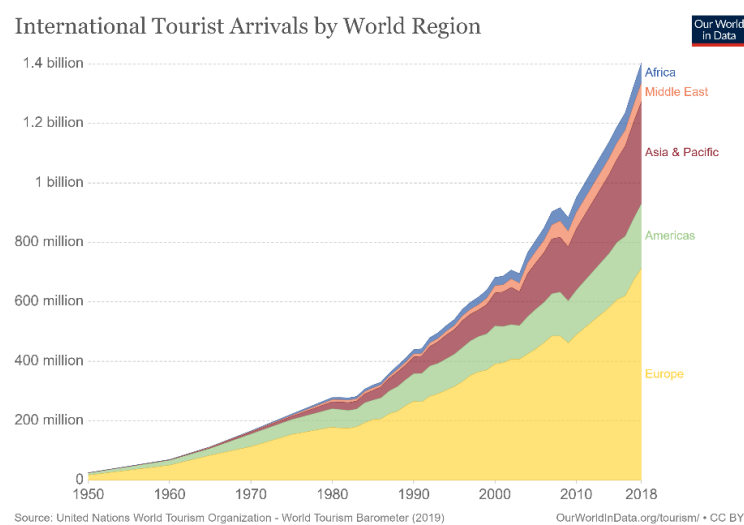
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sedang berkembang pesat, khususnya dalam bidang *Information, Communication, and Technology* (ICT). Seperti yang kita ketahui, teknologi berhasil mengakomodasi dan memfasilitasi pertukaran komunikasi, informasi, dan hingga pemrosesan kedua hal tersebut. Peran teknologi juga tentunya mempengaruhi berbagai sektor di dunia dan kehidupan, termasuk di dunia pariwisata. Teknologi dapat membawa industri pariwisata menuju transformasi yang pada gilirannya akan meningkatkan daya saing organisasi dan mengubah tujuan pariwisata itu sendiri. Dikatakan bahwa teknologi juga akan mengintegrasikan semua *stakeholders* dalam ekosistem pariwisata (Buhalis, 2019).

Industri pariwisata juga memiliki konsumen dan karyawan yang berperan penting dalam menentukan kemajuan industri di masa depan.



Gambar 1.1 *International Tourist Arrival by World Region*

Sumber Our World in Data, 2019.

United Nations World Tourism Organization (UNTWO) memperkirakan telah terjadi peningkatan kedatangan turis yang sangat signifikan di seluruh dunia. Grafik di atas menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan 6-8 kali lipat dengan angka pasti 1,4 miliar sejak 1950. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan industri pariwisata memiliki peluang yang besar setiap tahunnya.

Kemajuan teknologi juga berdampak pada perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Dikatakan dalam penelitian Xiang, Wang, O'Leary, dan Fesenmaier (2015), bahwa telah terjadi perubahan perilaku konsumen berupa peningkatan penyesuaian dalam pemanfaatan internet untuk menemukan data terkait dengan tujuan konsumen. Konsumen saat ini sangat memahami bahwa Internet sangat berharga dan dapat digunakan dalam membantu pengambilan keputusan terkait tujuan, tempat makan, atau tempat membeli souvenir dibandingkan dengan alat tradisional lainnya.



Gambar 1.2 *Numbers Internet Users in Indonesia*

Sumber Survei oleh Detik.com, 2020.

Di Indonesia, dengan jumlah penduduk 272,1 juta, 64% penduduk RI telah memiliki akses internet. Ponsel dan Smartphone telah menjadi perangkat teknologi yang diandalkan dengan persentase 96% dan 94% dari populasi masyarakat Indonesia. Angka ini terlihat bahwa mayoritas penduduk menggunakan kedua perangkat tersebut untuk mengakses internet. Berdasarkan survei di atas juga ditemukan bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun, tepatnya terjadi peningkatan sebesar 17%, yang berarti sebanyak 25 juta orang telah menggunakan internet di Indonesia.

Internet telah menjadi salah satu hal yang umum digunakan dan telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir semua aktivitas saat ini memanfaatkan internet sebagai sumber informasi, media komunikasi, dan hal lain yang dapat menghubungkan manusia dengan dunia maya. Internet juga merupakan salah satu faktor pendorong teknologi hingga dapat berkembang sangat pesat di dunia.

Industri pariwisata merupakan industri yang juga telah memasuki era teknologi tentunya. RAISA (*Robotics, Artificial Intelligence, dan Service Automation*) saat ini mulai memasuki banyak sektor industri dimana karyawan atau individu yang berperan dalam memberikan suatu layanan tidak lagi berperan penuh dalam memenuhi kebutuhan konsumen (tamu), melainkan teknologi yang akan menggantikannya. Teknologi saat ini telah menjadi alat yang sangat penting untuk diterapkan pada organisasi atau sektor industri tertentu termasuk industri pariwisata, salah satunya adalah penerapan teknologi pada sebuah hotel.

Sebuah perusahaan pengembang aplikasi bernama Manet di Italia telah melakukan penelitian pada tahun 2017 terkait ekspektasi konsumen hotel.

Manet sendiri merupakan perusahaan teknologi yang mengembangkan kemajuan inovatif untuk membantu para *travel players* mengoptimalkan operasional, meningkatkan pendapatan, dan menjaga loyalitas konsumen dengan memaksimalkan pengalaman perjalanan mereka melalui aplikasi *mobile*. Riset mereka menemukan bahwa beberapa ekspektasi konsumen belum terpenuhi, salah satunya dari segi layanan kamar.

Pelanggan mengharapkan "*dining service*" dalam kamar sesuai dengan permintaan yang sudah mengacu pada perilaku pemesanan konsumen. Ini menjelaskan bahwa mereka mengharapkan layanan ini dilakukan secara *online*, dilakukan melalui antarmuka yang ramah pengguna (UI), dan dapat diakses kapan saja, siang atau malam. Sedangkan, kenyataannya, yang sering didapat konsumen adalah layanan yang terbatas. Dari jam operasional, kualitas makanan, pengalaman memesan, dan bahkan variasi makanan, pelanggan merasa tergantung pada apa yang ditawarkan hotel.



Gambar 1.3 *Guest Expectation Hotel Tech in 2019*

Sumber *openkey company, 2019.*

Infografik di atas menjelaskan hasil survei yang juga dilakukan oleh sebuah perusahaan di AS yang bergerak di bidang teknologi *mobile key*. Survei dilakukan terhadap 500 pengunjung hotel berusia 18 tahun ke atas pada tahun 2019. Ditemukan bahwa mayoritas pengunjung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap koneksi internet yang tersedia di hotel-hotel seperti *Wi-Fi* dan juga dilengkapi dengan *charging port* untuk ponsel dan perangkat teknologi lainnya.

Hasil tinjauan juga menunjukkan bahwa para tamu saat ini mengharapkan kamar hotel yang dilengkapi dengan fasilitas teknologi pintar seperti *smart thermostats* dan *lighting*. Sementara itu, teknologi seperti penggunaan *tablet* dan *virtual associate* yang diberikan di dalam ruangan cenderung lebih rendah. Sedangkan, penggunaan *mobile key* dan *mobile application* hotel adalah teknologi yang sudah diharapkan di masa depan.

Industri pariwisata dan perhotelan telah mulai berinvestasi lebih banyak dalam teknologi dalam beberapa tahun terakhir. Salah satunya adalah pengembangan aplikasi *mobile* hotel yang bertujuan untuk memudahkan tamu dalam melakukan reservasi layanan hotel dan layanan lainnya. Pada titik tersebut, kedua pebisnis juga akan mewujudkan perangkat *Internet of Things (IoT)* di seluruh sudut hotel untuk meningkatkan pengalaman tamu di era saat ini.

Seperti diberitakan di media Kementerian Komunikasi dan Informatika RI yang memaparkan hasil *Fokus Group Discussion* tentang Teknologi dan Pariwisata pada 7 April 2019, bahwa teknologi memegang peranan penting di sektor pariwisata karena perubahan perilaku wisatawan menunjukkan bahwa teknologi menjadi suatu perangkat yang diandalkan pada era saat ini. Perilaku

wisatawan menunjukkan bahwa perangkat digital sudah menjadi *tools* utama mereka.

Asisten Deputi Bidang Manajemen Strategis Kementerian Pariwisata Fransiskus Xaverius Teguh saat itu mengatakan bahwa teknologi merupakan salah satu variabel penguat dalam pengelolaan strategi pariwisata, menurut analisis PESTEL (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi, Lingkungan, dan Hukum). Pihak kementerian juga mendukung dan mengarahkan Industri Perhotelan di Indonesia untuk mulai memanfaatkan era ini dengan menerapkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Pandemi COVID-19 telah diidentifikasi sebagai penyebab wabah di lebih dari 200 negara di dunia termasuk Indonesia. World Health Organization (WHO) sedang mengkoordinasikan upaya global untuk mengelola dampak dan menyatakan COVID-19 sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Per 31 Maret 2020, lebih dari 1.500 kasus virus yang dikonfirmasi di Indonesia dan 136 kematian juga telah dikonfirmasi karena virus tersebut.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan beberapa regulasi untuk menangani pandemi ini, salah satunya yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah Pembatasan Sosial Berskala Besar atau yang dikenal dengan PSBB di Indonesia, yaitu regulasi yang menerapkan protokol *physical distancing* untuk membatasi aktivitas masyarakat sesuai dengan yang telah direkomendasikan oleh WHO agar mengurangi risiko kontak fisik antar individu yang mungkin telah terkontaminasi.



Gambar 1.4 Infografis PSBB Kemenfo

Sumber Kemenko Bidang Pembangunan Manusia & Kebudayaan RI, 2020.

Kasus COVID-19 kini semakin meluas di berbagai pelosok Indonesia, terlihat dari banyaknya kasus dan jumlah kematian akibat COVID-19 berdasarkan situs resmi pemerintah (covid19.gov.id), muncul informasi kasus yang dikonfirmasi per 21 Januari 2021 sudah lebih dari 951,000 dengan jumlah kematian 27,203.

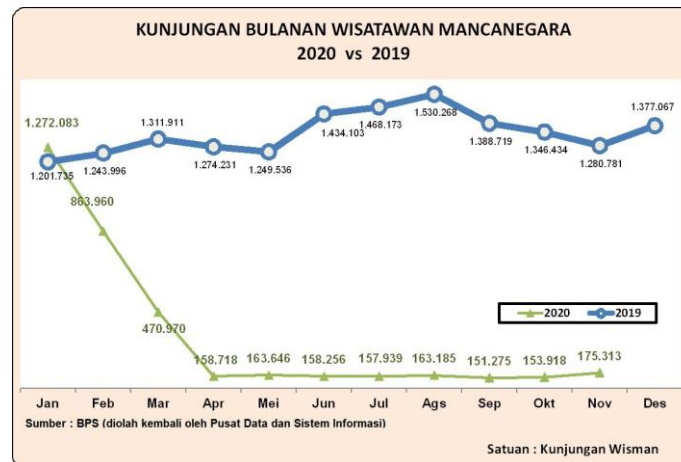


Gambar 1.5 Jumlah Terpapar COVID-19 di Indonesia

Sumber Situs Satgas Covid-19, 2020.

Jumlah angka pada gambar di atas merupakan data per 31 Agustus 2020, dan terlihat bahwa peningkatannya terus berlanjut hingga saat ini. COVID-19 berdampak secara global pada banyak aspek, khususnya politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan, serta kesejahteraan semua individu di negara ini. *Physical distancing* selama pelaksanaan PSBB menyebabkan penutupan pasar keuangan, perkantoran, perusahaan, bisnis, dan banyak juga pembatalan acara-acara umum.

Selain itu, tingkat penyebaran virus yang eksponensial serta ketidakpastian seberapa buruk situasi di masa depan menyebabkan konsumsi yang tinggi di kalangan investor, mitra dagang internasional, dan tentunya konsumen (Merow, 2020). Semua hal ini yang kemudian juga membentuk era *New Normal*. Era di mana masyarakat dapat melakukan aktivitas sehari-hari seperti bekerja, berbelanja kebutuhan, dan lainnya dengan menerapkan protokol sesuai dengan standar kesehatan saat ini.



Gambar 1.6 Kunjungan Bulanan Wisatawan 1

Sumber Kemenparekraf, 2020.

Data di atas menunjukkan penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2019. Kunjungan wisatawan ke Indonesia di semua pintu masuk pada bulan Juli 2020 sebesar 159.763 yang berarti menurun sebesar -89,12% dibandingkan bulan Juli 2019 yang sebesar 1.468.173 kunjungan. Menghubungkan kemajuan teknologi dan pandemi COVID-19 saat ini yang sama-sama mempengaruhi berbagai sektor termasuk industri pariwisata dan perhotelan, dimana juga telah terjadi perubahan perilaku konsumen seperti yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai penggunaan teknologi dan hingga akhirnya terbentuk era New Normal yang umumnya menerapkan *physical distancing* yang direkomendasikan oleh protokol WHO.

Covid-19 adalah virus yang ditularkan melalui penularan dari orang ke orang (Chan et al., 2020) dan orang-orang saat ini sangat mengkhawatirkan kontak fisik dengan satu sama lain dan pada akhirnya melakukan jarak fisik atau *physical distancing*. Akibat pandemi tersebut, masyarakat kini mulai mempertimbangkan gaya hidup mereka (Wang et al., 2020) dan mulai fokus pada kesehatan fisik dan mental mereka masing-masing. Dengan

mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan konsumen saat ini, tampaknya mungkin untuk menyelidiki bagaimana hotel dapat merancang produk yang dipersonalisasi untuk meningkatkan kesejahteraan tamu dan meningkatkan pengalaman tamu (Wang et al., 2020).

Selain itu, dalam keadaan darurat kesehatan masyarakat seperti pandemi COVID-19, penularan virus tidak seperti antara tamu dan karyawan layanan hotel tetapi juga antara tamu itu sendiri. Selanjutnya menurut Jiang dan Wen (2020) arah penelitian kedepan dapat difokuskan pada manfaat pemanfaatan AI ataupun *mechanical tech* yang juga digerakkan oleh AI atau segala jenis teknologi pintar yang mungkin dapat menjadi solusi untuk penerapan *physical distancing* antar tamu (konsumen) hotel.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang peneliti temukan dari artikel dan jurnal, peneliti tertarik untuk memanfaatkan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tantangan Industri Perhotelan Di Era *New Normal* Pandemi Covid-19: Penerapan Teknologi Pintar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, yang di mana pandemi COVID-19 berdampak besar pada industri perhotelan dan memasuki era *new normal* hotel di Indonesia hingga industri menerapkan teknologi untuk menciptakan fasilitas dengan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen dan karyawan menyesuaikan dengan penerapan protokol dari pemerintah dan kebutuhan konsumen di era seperti ini. Ditemukan beberapa

hal yang dapat diteliti dan peneliti tertarik untuk menganalisis beberapa rumusan masalah yang ada, yaitu:

1. Bagaimana strategi perhotelan di Indonesia dalam menghadapi krisis kesehatan masyarakat saat ini dan yang akan datang?
2. Apakah penggunaan teknologi pintar menjadi solusi di masa depan?
3. Apakah perilaku konsumen dapat mendukung penggunaan teknologi pintar di hotel di masa mendatang?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia menghadapi pandemi COVID-19 dengan benar ketika menerapkan salah satu protokol yang disebut *physical distancing*. Studi ini juga mencoba untuk mengetahui kesiapan karyawan industri perhotelan menghadapi *new normal* dengan menerapkan teknologi pintar untuk melayani pengunjung atau tamu hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

1. Strategi yang akan dilakukan oleh Manajer Hotel untuk menghadapi krisis kesehatan Pandemi COVID-19.
2. Inovasi produk / layanan yang dilakukan industri perhotelan dan pariwisata untuk menghadapi era normal baru.
3. Pandangan atau persepsi konsumen terhadap penggunaan teknologi yang digunakan selama 'normal baru' dalam industri perhotelan dan pariwisata.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti akan melakukan wawancara terhadap pemangku kepentingan hotel aka *stakeholders (i.e., policy maker, managers, consumers)* di Indonesia.
2. Manajer dan Konsumen yang ditargetkan yang bekerja dan yang pernah menginap di hotel bintang 4 dan 5 yang berada di DKI Jakarta.
3. Sumber data yang akan digunakan berupa artikel, webinar dan jurnal yang kemudian dibagi menjadi 4 topik, yaitu: dampak pandemi terhadap industri perhotelan, perkembangan teknologi dalam dunia pariwisata, kompetensi HR 4.0, dan perilaku konsumen hotel terhadap penggunaan teknologi.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun bagi industri. Manfaat yang diharapkan adalah:

1. Bagi Akademis

Untuk menyumbangkan wawasan bagi para akademisi tentang praktik terbaik kemajuan profesional bagi karyawan hotel dan untuk berbagi pengetahuan tentang praktik terbaik kemajuan profesional bagi manajer hotel dalam industri perhotelan dan pariwisata.

2. Bagi Industri

Untuk menyumbangkan wawasan bagi praktisi tentang praktik terbaik peningkatan profesional bagi karyawan hotel, seperti:

- a. Memberikan informasi mengenai pengelolaan SDM seperti apa yang tepat dan sesuai di era Pandemi atau krisis di masa yang akan datang.
- b. Memberikan masukan dan saran untuk Industri dalam menghadapi krisis serupa.

1.6 Sistematika Penelitian

Hasil penelitian disusun dalam bentuk proposal penelitian dengan sistematika pengerjaan sebagai berikut:

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2

LANDASAN TEORI

Bab ini membahas berbagai teori dan tinjauan pustaka yang akan menjadi dasar penelitian. dan mendeskripsikan pemahaman yang terkait dengan penelitian sehingga pembaca dapat memahami unsur-unsur dalam penelitian tersebut.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian, jenis penelitian, jenis data, lokasi penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan konsep dan metodologi

yang digunakan, serta hasil pengolahan data dan pembahasannya.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari tesis Human Capital Management yang menjelaskan kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan beserta saran-saran yang diberikan oleh peneliti untuk industri perhotelan di Indonesia.